图书情报工作
第65卷 第6期 2021年3月

城市低收入人群获取公共文化服务的困境及应对*

完颜邓邓 王子健 陈晓婷
湘潭大学公共管理学院 湘潭 411105

摘 要：[目的/意义]建立城市低收入人群公共文化服务获取困境的理论模型，归纳城市低收入人群获取公共文化服务的困难所在，推动公共文化服务获取的人群均等化。[方法/过程]实地观察城市低收入家庭的文化生活环境，对67位城市低收入人群进行半结构式访谈，运用扎根理论的方法研究城市低收入人群获取公共文化服务面临的困境。[结果/结论]城市低收入人群在公共文化服务获取中深陷于内外双重施压、反馈机制失效的困境。造成此种现象的原因是复杂且深层次的，主要包括个人认知限制、客观条件压力、服务供给差异与反馈机制失效4个核心范畴，各核心范畴间相互作用。建议从夯实物质生活基础、打破固有思维桎梏、优化资源配置供给、重塑主体权益意识方面多管齐下，合力改善低收入人群公共文化服务获取困境。

关键词：公共文化服务 城市低收入人群 扎根理论
分类号：G252
DOI：10.13266/j.issn.0252-3116.2021.06.008

1 研究缘起

当前我国公共文化服务明显存在差异性，均等化作为弥合差异的重要手段，尤其在党的十八届三中全会后，以其关注公平、正义，协调社会资源分配的核心价值成为政界、学界的研究切入点[1]。早在2015年，由中共中央办公厅、国务院印发的《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》[2]中就明确指出："将老年人、未成年人、残疾人、农民工、农村留守妇女儿童、生活困难群众作为公共文化服务的重点对象"。随着文化强国战略与精准扶贫工作实现深度融合，党的十八大报告指出："坚持面向基层、服务群众，加快推进重点文化惠民工程，加大对农村和欠发达地区文化建设的帮扶力度。"[3]但在人们越来越关注如何将城市公共文化服务变得更加数字化、智能化、个性化的今天，在城市内部不同群体间，公共文化服务获取水平的差异性也日益凸显。城市低收入人群由于经济困难、受教育程度低、生活中文化氛围缺失等现实因素，对公共文化服务的获取存在种种困难。保障其基本文化权益、促进其对公共文化服务的公平获取是推进公共文化服务均等化的重要任务之一。

我国学术界对于公共文化服务获取相关主题的研究从不同视角切入，获得了较为丰富的研究成果，已有内容包括：①供给视角下公共文化服务获取优化研究。巫志南认为精准供给是满足公众不断增长的公共文化服务获取需求的基本条件之一，其关键在于围绕公民基本文化需求，明确工作主线，发挥好公共文化引领社会风尚核心作用[4]；熊文靓等引入期望确认理论，构建期望——供给型服务模式，以此改善基础服务与服务保障，从而提升公众的获取满足感[5]；孙红蕾等提出各公共文化机构应积极参与"健康中国"战略，以此成为公共文化服务带了新的供给点、生长点，文化事业的整体发展拓宽了新空间[6]；刘炜等提出引入大数据技术辅助公共文化服务供给，以此为解决供需脱节、效率不高和难以持续等方面的问题提供可行性方案[7]。②供需关系视角下公共文化服务获取研究。淳于淼泠等思考了公共文化服务供需关系的三重建构，从新公共治理视角出发理顺并优化公共文化服务供需主体关系、价值关系和对接关系，以平衡供需关系来推动公众的公共文化服务获取满意度提升[8]。陈忆金等构建了以用户为中心视角的公共文化服务质量评价模型，采用验证性因子分析和路径探究了我国公共文化服务的有

* 本文系国家社会科学基金青年项目"公共数字文化服务供给的不平衡不充分问题及对策研究"（项目编号：18CTQ003）研究成果之一。
作者简介：完颜邓邓（ORCID：0000-0003-3192-8242），副教授，博士，E-mail：wanyan678@163.com；王子健（ORCID：0000-0001-6378-658x），硕士研究生；陈晓婷（ORCID：0000-0001-8806-1606），硕士研究生。
收稿日期：2020-10-26 修回日期：2021-01-14 本文起止页码：72-81 本文责任编辑：徐健

形性、透明度、关联性和适合性4个维度,为提升公众对于公共文化服务获取质量提供了重要参考[9]。③特殊群体公共文化服务获取困难研究,主要包括农民群体、贫困地区居民以及残疾人群体。在农民群体方面:如陈建认为我国农村地区公共文化服务不但在供给侧方面存在结构性失灵,而且还面临着以政策体系及公共文化服务的低效、失效等功能性失灵问题[10];李少惠以甘南藏区为研究对象,发现民族地区农村公共文化服务所面临的农牧民、基层政府和社区组织3方面主体的缺失,导致农牧民文化需求难以满足、文化服务获取困难[11];李国新提出我国公共文化服务呈明显的差序结构——离城镇愈远,公共文化服务愈弱。若不尽快解决,农民群体公共文化服务获取将更加困难[12]。在贫困地区居民方面:如王毅等发现我国贫困地区公共文化服务建设可划分为5个等级,其中"未定级"与"不平衡"等级的地区存在文化基础设施落后、数字资源匮乏、文化活动缺乏针对性与深入性等问题,导致上述两个地区居民对公共文化服务获取满意度低、积极性差[13];闫小斌认为贫困地区居民公共文化服务获取困难集中体现在公共文化服务的空间正义缺失,需要发挥好政府的战略推动作用[14];段小虎等针对贫困地区居民获取公共文化服务与改善经济生活条件之间的关系,提出了矩阵式组织结构的项目制文化扶贫新机制[15]。在残疾人群体方面:胡杨玲等的研究揭示了当代中国社会中残疾人群体保障自身文化权益时面临的困难,尤其是公共文化服务体系还没有惠及广大弱势群体,导致当前该群体缺少主动获取公共文化服务的理念和行动[16]。然而,现有文献却鲜有关注生活在文化资源较为丰富的城市中,但同为弱势群体的城市低收入人群公共文化服务获取现状。

基于上述背景,探究城市低收入人群能否平等获取公共文化服务、是否仍然面临着陷入文化贫困陷阱的威胁等问题具有十分重要的现实意义。笔者以甘肃省天水市为例,研究城市低收入人群公共文化服务获取现状,了解其获取公共文化服务的困境,总结所处困境的具体表现,探究背后成因,提出改善建议。

2 研究设计

2.1 调研对象选择

笔者选择甘肃省天水市作为调研城市的原因有两点:首先,2014年国务院颁布的《调整城市规模划分的通知》[17]中详细规定了常住人口在500万人以上的城市可认定为大型城市。在此标准下,我国的大型城市目前共有86个,而2019年我国不同级别的城市总数已达657个,大型城市数量仅占城市总数的13.08%[18]。其次,大型城市通常经济发达、各项基础建设完善、各类资源储备丰富,公共文化服务体系与设施状况也相对较好。因此,针对大型城市的调查难以反映大多数城市与城市居民的真实文化生活情况。在经济建设方面,天水市拥有300万常驻人口,2019年GDP总量为632.67亿元、人均可支配收入28 707.5元[19];在文化建设方面,截至2020年末天水市共有文化艺术表演团体24个,文化馆8个,乡镇综合文化站113个,公共图书馆8个,各类藏书92万册,公共博物馆6个,公共美术馆4个,公共艺术馆3个,青少年文化宫1个,广播、电视人口覆盖率分别达99.8%和99.6%,有线数字电视用户15万户[20]。总体而言,天水市经济文化建设综合情况居于我国当前社会发展中等水平,可以在一定程度上代表我国中小型城市的社会发展程度与居民文化生活水平。

我国至今未对"城市低收入人群"这一概念出台过统一的官方认定标准,但当一个家庭的人均年收入低于一个标准线时(该标准线在每个城市都有所不同),该家庭便可申请成为城市居民最低生活保障家庭并领取补助。由此,可以认为城市居民最低生活保障家庭是获得官方认定的城市低收入人群。天水市低收入家庭的评定标准是人均收入每月低于589元,但在实际生活中该评定标准显得过低。因此天水市城市居民最低生活保障家庭在实际评定中最主要的依据是家庭成员中有残疾、长期重病、有吸毒或赌博等不良习惯、有服刑经历等不良历史,以及独居老人等。笔者选择天水市建成时间最早的综合性城市居民社区——聚宝盆社区进行调研访谈,首先将该社区共546户最低生活保障家庭的编号输入生物统计网的"StatIX"在线统计辅助系统进行简单随机抽样[21],选择出的30个编号后在社区工作人员的帮助下逐个入户访谈。30户家庭共有成员85人,最终有67人接受访谈,受访家庭具体情况见表1。

2.2 研究方法与资料收集

笔者通过半结构式访谈与实地观察收集资料,利用扎根理论的方法进行资料分析。首先设计了访谈提纲并选取15位受访者于2020年7月3日－8日进行预调研,根据预调研情况对访谈内容修改完善,最终的访谈提纲由以下4主题组成:①个人文化需求与获取途径。包括受访者是否了解自身的文化需求,能否有意识地通过读书看报或参加文化活动来满足自身文化

表 1 受访家庭具体情况

家庭编号	家庭人数	家庭情况	补助金额/￥
E-00042	2	一人重病，无子女赡养	750
E-00051	4	两人重病，家庭离异	1 500
E-00073	1	残疾，未婚	1 000
E-00126	2	一人残疾，无后代赡养	800
E-00167	4	一人残疾，一人重病	1 650
E-00173	2	一人曾服刑，离异，无子女	800
E-00176	3	一人重病	1 290
E-00208	2	夫妻两人都有吸毒史	920
E-00229	3	一人残疾	1 200
E-00249	1	独居，无人照料	400
E-00278	3	两人残疾	1 500
E-00299	3	一人曾服刑	1 200
E-00307	3	一人残疾，一人重病	1 500
E-00313	4	两人重病	2 000
E-00324	3	一人曾服刑	1 200
E-00335	3	一人曾赌博，一人残疾	1 200
E-00348	3	一人残疾，两人重病	1 500
E-00353	4	一人曾服刑，一人常年重病	2 000
E-00367	3	两人曾赌博	1 200
E-00379	4	一人有吸毒史	1 600
E-00386	3	一人曾服刑	1 500
E-00392	3	一人曾服刑，一人常年重病	1 200
E-00399	3	一人残疾	1 200
E-00403	4	一人曾赌博，一人重病	1 600
E-00415	3	一人曾服刑	1 200
E-00428	3	一人重病	1 500
E-00439	1	独居老人	500
E-00442	3	两人重病	1 500
E-00526	2	无子女赡养	1 000
E-00539	3	一人曾吸毒	1 200

注：基于对低收入人群自尊心及隐私保护，未收集受访者姓名、年龄等具体个人信息

需求，获取文化服务的渠道有哪些。②公共文化服务的认知程度。包括受访者是否了解公共文化服务是什么，是否了解公共文化服务的重要意义。③公共文化服务的获取程度。由活动参与、设施利用、资源利用 3 个内容构成，包括对公共文化活动的了解程度及参与频率、所在社区公共文化设施状况及受访者使用情况、对公共文化资源的获取利用等。④公共文化服务的个人评价。包括是否对公共文化服务有所不满，有哪些建议和意见。

随后根据访谈提纲对受访者进行一对一的半结构式访谈，为真实、全面地了解受访者的文化生活现状，受访者可以在提纲的引导下自由发挥，根据个人表述习惯自由回答，由笔者记录后进行整理并筛除无关部分，于 2020 年 7 月 17 日完成入户访谈工作。

3 资料分析与模型构建

3.1 资料分析过程

3.1.1 开放性编码：提炼初始概念与范畴

为了尽量遵循忠于原始数据的编码原则，笔者使用原始访谈语句作为初始概念并从中归纳范畴。剔除掉没有实质内涵的访谈记录并对相似含义语句整理后进行编码，当初始概念达 61 条时不再出现新的范畴，说明理论已达饱和状态。最终得到 29 个对反映低收入人群公共文化服务获取现状具有代表性的范畴以此作为进一步分析的基础，具体内容如表 2 所示：

表 2 开放式编码范畴化

范畴	原始访谈语句(初始概念)
忽视文化学习	E173：我都这么大了，看书学习是娃娃们应该做的事情，我看有啥用。 E307：我从小就学习就不好，根本就不是读书的料，现在还读啥书。 E324/386：该学习的时候天天打架，最后混成这样，现在混饭吃最重要
轻视文化素质	E249：我们的确没啥文化水平，但也对生活没啥影响，日子照样天天过。 E176/399/539：感觉去那些场馆没什么用，获得不了什么
误解文化需求	E51：一直觉得读书看报、看电视、听广播是浪费时间，不是啥好习惯。 E539：偶尔看报纸，但那是我给人家看大门的时候用来打发无聊时间的。 E42/386：去个图书馆/博物馆就能满足自己的文化需求？
忽视文化需求	E167：的确有时候想去博物馆什么的看看，但是又感觉不是特别有必要去。 E313：陪孩子去过图书馆，感觉挺好的。但是娃娃不去，我即使想去也不会去
不了解文化权益	E403：文化权益？（表示疑问，说明对此完全不了解。） E42：从没听过什么文化权益这一说，这也是一种权益吗？有规定没？ E208/379/386/415：我们这种人有饭吃就不错了，还哪儿有文化权益
不主动行使权益	E526：知道可以免费去参观那些场馆，但总觉得不好意思，人家开馆花费不少。 E42/249/439：社区总是组织我们去参加那些活动，还要人家接送，不好意思去。
自我怀疑	E307/442：害怕去了那地方也看不懂，看那些东西都要有文化素养。 E399：就算那些地方不要门票，我这种低保户也能去吗？
自我否定	E51/229/367/415：既没文化又没钱，去那些场馆是浪费资源。 E173/299/386：想去是想去，但总感觉自己低人一等，不配去

（续表2）

范畴	原始访谈语句（初始概念）
自我排斥	E439:不想去那些地方,耽误时间,去了也收获不了什么东西。 E324:也不是我不想去,是我去了浑身难受,不得劲。 E126/173/307/367/526:去过,没啥意思,不再想去了
误解公共文化服务	E335:这些服务和活动要花不少钱,那肯定是有贡献的人优先享受。 E415:你说的这个公共文化服务,应该是给有文化的人提供的吧
忽视公共文化服务	E208:政府已经给了这么多物质补贴了,这些文化上的我还是不要了吧。 E307/348:有时候接到通知也忘记了,就没去成。 E299/313/386/428:感觉你说的这个东西不是太重要,没必要去参加吧
抵触数字化设备	E403:不装电脑,我儿子就是老上网、玩电脑才没考上大学,那东西害人。 E348/399:装啥网/电脑啊,日子都过不前去(方言,指日子过的不顺利)
缺乏数字素养	E278/324/367/386/439:网上的东西看不懂,不会看,点来点去的,太麻烦了
缺少文化熏陶	E392:从小生活的家庭环境就没有一个好好读书学文化的,没这种想法。 E313/403/539:就没在有文化的环境里待多久(指上学时间短),没那意识
缺少文化交流	E167/249/299:自己身边的人几乎不谈论文化知识什么的。 E307/415:之前从没人和我说过这方面的事情,没交流过这些有关文化的问题
非友善关注	E73/167/229:去那些地方是总是有人盯着我看,就不想再去了。 E399:我去图书馆就想自己看会书,那馆员老过来问我,整的我很尴尬
被歧视经历	E353/392/415:每次参加活动都要被不同警察盘问好几遍,还不给上台机会。 E208/299/415/526:街坊邻居都知道自己干过啥,刻意避开,伤人自尊
经济条件制约	E442:我们一家生活也就刚刚能吃饱饭,没有多余的心思去想那些事情。 E392:之前去过一次这些活动,回来就被扣了工资,本来工资就不高。 E73/208/428:说是免费,但出去了总是要花钱的,不如干脆不去
时间条件制约	E353:家里就我一个劳动力,每天工资低,工作时间还长,没时间去。 E42/278/403:这些活动总是在周末,我的工作根本没有周末,没办法去
缺少获取服务设备	E173/278/307/403:不太愿意安装电脑,买电脑、拉光纤要花好多钱。 E348/403/539:家里网都没有,还怎么弄这些东西
优惠福利待遇不同	E386:市图书馆给隔壁社区的小孩都免押金上门办理借书证,给我们却还没办。 E173/313/415/442:文化宫在别的社区办过活动,他们就有奖品,我们却没有
活动场次供给不足	E415:那个电影车(露天电影巡回播放车队)来我们社区还是前年的事情了。 E173/313:文化宫啥时候来我们社区,既想领奖品,也想看看这活动
文化设施老旧	E42/229/307/439:社区的报刊阅读栏都坏了,一般都是在旁边新盖的小区看
文化设施缺失	E167:社区根本没有图书室,但是一些新建的社区都有,还挺大。 E353/439:别的社区每个出口都有个公示栏,我们社区就一个,还那么小
活动通知不及时	E176/324/353:很多活动明天举办、今天通知,根本没办法参加
名额分配不公平	E442:每次听讲座都选那些有些文化水平的人去听,我们没上过学的没机会去。 E208/229/403:每次都说是抽签,但从没抽中过我们家,总是那几家。 E173/379/526:感觉说是轮流的活动其实没有真轮流
忽视不满感受	E73:感觉到一些不方便的地方,但是觉得自己的感受没啥重要的。 E208/367/403:的确有些想法,但已经习惯了,感觉表达出来也没用
担忧反馈后果	E208/278/313/324/392/415/428/539:给政府提意见后害怕再领不到钱了
暂无公开反馈平台	E176:总是告诉我们有困难、有意见找社区,但从没见到有能反映问题的地方。 E229/307/403:之前社区说会弄个邮箱,有问题写信,但从没见过弄出来

注:访谈原始资料编号为家庭编号,并非受访者个人编号,因此出现重复情况

3.1.2 主轴编码:提炼主范畴

通过将开放性编码得到的各个独立范畴联系在一起,总结并建立范畴之间潜在的内部逻辑链条,根据其相互关系与逻辑联系,形成了15个主范畴。具体内容见表3。

3.1.3 选择性编码:提炼核心范畴

在主轴编码阶段,当范畴已经被尽可能的展现出时,范畴间的关系也会逐渐显现出来[22]。笔者通过分析、总结各主范畴之间的典型关系结构,提炼出4个核心范畴,具体内容见表4。

表 3 主轴编码形成的主范畴

主范畴	对应范畴	范畴的内涵
文化意识淡漠	忽视文化学习	对文化学习、获取文化服务的不重视态度
	轻视文化素质	忽略较低的文化素质对生活带来的影响
文化需求模糊	误解文化需求	把满足基本文化需求的活动曲解为消磨时间
	忽视文化需求	将天然存在的个人文化需求刻意忽视甚至压抑
权益意识薄弱	不了解文化权利	不清楚法律赋予自己的文化权利有哪些
	不主动行使权益	清楚自己拥有文化权益,但仍未主动获取相应服务
自我贬低心理	自我怀疑	对自己能否获取文化服务持怀疑态度
	自我否定	认为自己没有资格获取文化服务
	自我排斥	知道自己能获取、有资格获取文化服务,却不愿获取
服务理解偏差	误解公共文化服务	认为公共文化服务对象不包括自己
	忽视公共文化服务	能获取公共文化服务的情况下主动选择放弃
排斥数字化服务	抵触数字化设备	将对数字化设备的抵触延伸到对数字文化服务的抵触
	缺乏数字素养	缺少获取数字文化服务的基本素养
文化氛围缺失	缺少文化熏陶	长期生活在缺少文化氛围熏陶的生活环境中
	缺少文化交流	日常生活交流中很少有与文化相关的内容
社会现实压力	非友善关注	旁人刻意的关注打击获取公共文化服务的积极性
	被歧视经历	参与活动时被特殊对待,难以融入活动
客观条件限制	经济条件制约	较差的经济条件限制了参与公共文化活动的意愿
	时间条件制约	繁重的生活压力导致没有时间参与公共文化活动
数字设备缺乏	缺少获取服务设备	缺少获取数字文化服务的相应数字化设备
资源供给差异	优惠补贴待遇不同	优惠待遇供给不同带来对公共文化服务的负面印象
	活动场次供给不足	公共文化活动场次供给频率低,内容更新不及时
设施供给差异	文化设施老旧	老旧的文化服务设施影响文化服务的获取
	文化设施缺失	老旧社区的文化服务设施建设不完善
机会分配不均	活动通知不及时	部分公共文化活动通知滞后导致无法做好参加准备
	名额分配不公平	公共文化活动参与名额分配过程不透明
缺乏反馈意识	忽视不满感受	认为自己个人满意与否不重要
	担忧反馈后果	担心提出不满或意见后会受到打击报复
缺少反馈渠道	暂无公开反馈平台	有想反馈的内容,也有接受反馈的规定,但没有渠道

表 4 主范畴的典型关系结构

核心范畴	典型关系结构	主范畴
个人认知限制	较低的受教育水平导致了文化需求认知与文化意识的模糊,同时在经济地位处于劣势的条件下产生了对于主动获取公共文化服务自我贬低的特殊心理,加之对公共文化服务内涵的理解偏差与对数字化服务的排斥,共同造就了个人认知对获取公共文化服务的限制	文化意识淡漠 文化需求模糊 权益意识薄弱 自我贬低心理 服务理解偏差 排斥数字化服务
外部条件压力	在较差的经济条件下难以拥有获取公共文化服务的同等机会,社会世俗压力导致对公共文化服务产生抵触情绪,加之生活中文化氛围的缺失与数字设备的缺乏共同成为了获取公共文化服务的外部压力	文化氛围缺失 社会现实压力 客观条件限制 数字设备缺乏
服务供给差异	基础建设不足导致不同社区的文化服务设施存在差异,而公共文化活动宣传力度不足致使信息接收存在差异,名额分配不均导致文化活动参与机会存在差异	资源供给差异 设施供给差异 机会分配不均
反馈机制失效	反馈意识的缺乏与反馈渠道的缺失造成反馈机制失效,无法有效提出对公共文化服务的意见和建议	缺乏反馈意识 缺少反馈渠道

3.2 理论模型构建

笔者根据对天水市低收入人群文化生活环境的实地观察和访谈资料的扎根理论分析结果,并鉴于各核心范畴之间的相互作用,构建出低收入人群公共文化

完颜邓邓，王子健，陈晓婷. 城市低收入人群获取公共文化服务的困境及应对[J]. 图书情报工作,2021,65(6):72－81.

服务获取困难的扎根理论模型(见图1)。该模型由制约因素、主观因素、客观因素、低收入人群获取公共文化服务的阻碍及最终结果5个部分组成。其中,制约因素和主观因素分别由核心范畴"反馈机制失效"与"个人认知限制"构成,客观因素由"外部条件压力"及"服务供给差异"2个核心范畴构成。3个影响因素间相互作用,客观因素的影响加深了主观因素的限制、主观因素的限制又强化了客观因素的影响,再加之制约因素的缺失,共同形成了低收入人群公共文化服务获取的重重阻碍,并最终导致了公共文化服务获取失衡的结果。

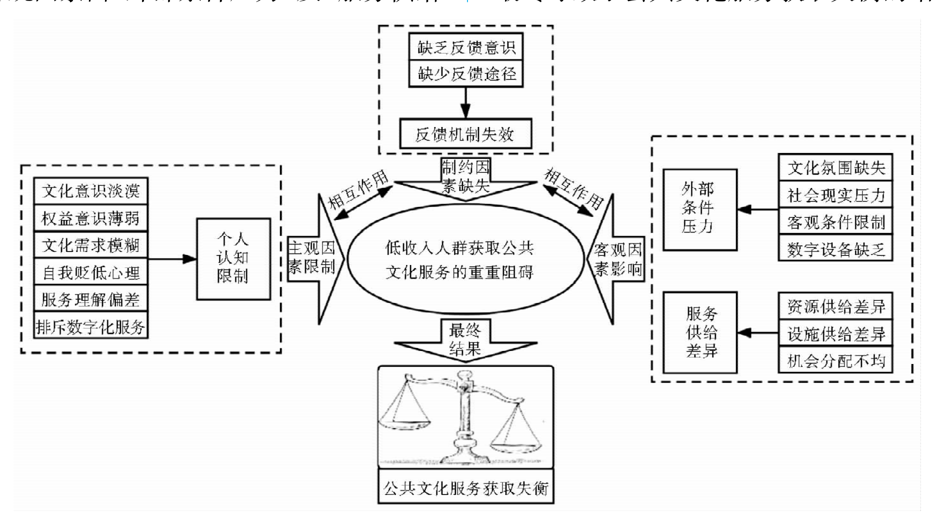


图1　低收入群公共文化服务获取困境的扎根理论模型

4　研究发现

通过以上分析,可以看出天水市低收入人群的公共文化服务获取现状不容乐观。造成此种现象的原因是复杂且深层次的,主要可分为上述4个核心范畴,本节内容利用调研中发现的实际情况对上述核心范畴分别进行阐释。

4.1　个人认知限制

低收入人群获取公共文化服务最主要的主观影响因素便是其个人认知限制,具体表现在文化意识淡漠、文化需求模糊、权益意识薄弱、自我贬低心理、服务理解偏差及排斥数字化服务6个方面。该范畴既是低收入人群中出现"能获取文化服务却不愿获取"现象的主要原因,也是影响其公共文化服务正常获取的内部阻碍力量。

个人认知限制形成的重要原因之一是受教育程度较低,除4位在读中学生与3位在读大学生外,其余受访者中仅有一人接受过高等教育、拥有大专学历(见图2)。受教育水平在很大程度上导致低收入人群文化需求认知与文化权益意识的模糊。高达91.6%的受访者将公共文化服务当作是政府的奖励和施舍,而非自己应得的社会福利和公民权益。85.3%的受访者不能准确地认识哪些需求属于文化需求、哪些行为属于文化活动,将读书看报、看电视等满足自身文化需求的行为看作是打发空余时间甚至在浪费时间。对公共文化服务的认知局限与长期处于社会弱势地位的状态进一步使低收入人群滋生出"自我贬低"的特殊心理。26.4%的受访者认为自己"既没有钱、也没有文化",对主动获取公共文化服务产生了天然的畏惧和回避,即使有想去参加的想法也会很快自我否决,甚至有7位受访者极端地认为自己没资格进入公共文化场馆。自身权益意识的薄弱还体现在对相关法律的陌生程度上,近年来我国出台了《公共文化服务保障法》《公共图书馆法》等多部保障公民基本文化权益的法律,但有92.7%的受访者不知道任何一部相关法律的存在。

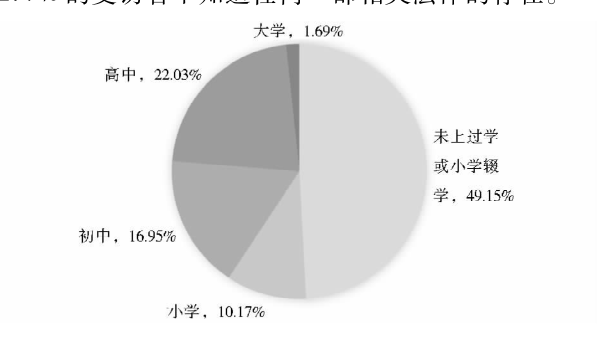


图2　受访者受教育程度分布

个人认知限制还导致低收入人群中出现把对数字化设备的排斥延伸为对公共数字文化服务排斥的现象。约有48.1%的受访者对于独自操作数字化设备在线获取公共文化服务表现出一种抵触心理,认为凡

是需要上网操作的自己都难以掌握、也不想去掌握。即使是不需要使用电脑就可以获取的数字文化服务，如市图书馆、博物馆、文化馆的微信公众号会不定期推送文化资源，受访者中仍无一人关注。

4.2 外部条件压力

低收入人群在实际生活中的很多方面都处于弱势地位，文化氛围缺失、社会现实压力、客观条件限制和数字设备缺乏都为该群体获取公共文化服务带来了巨大的外部条件压力。而低收入人群薄弱的经济实力与较低的社会地位也为上述压力提供了滋生、发展的空间，进一步压制其平等获取公共文化服务的机会。

首先是生活中文化氛围的缺失导致低收入人群对公共文化服务的不重视。由于特殊的经济条件，低收入人群的生活、社交圈子显得尤为封闭，他们的朋友也大都同样为低收入人群。对于日常生活的娱乐活动这一问题，男性受访者中有 43.8% 的人最常参加的休闲活动是打麻将，21.6% 的人是与朋友喝酒聊天；女性受访者中，最常参加的休闲活动是跳广场舞，占比高达 57.1%（见图 3）。73.2% 的受访者表示从未想过去图书馆等文化场馆、参加文化活动也能成为休闲方式；27.9% 的受访者表示从未有过主动去文化场馆的想法；62.7% 的受访者即使不信教，也更倾向于在中国传统节日时去寺庙祭拜而非参加政府举办的公共文化活动。

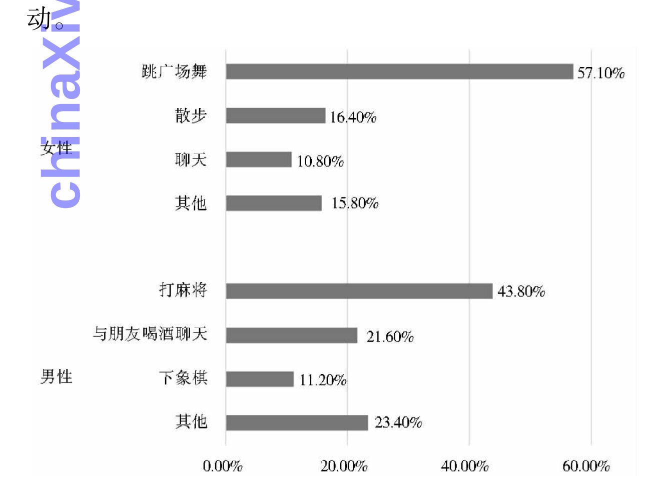


图 3 不同性别受访者各类日常休闲活动占比

其次是社会世俗压力导致部分低收入人群难以正常享受公共文化服务。第一类群体是残疾人，受访的残疾人自认为出现在公共场合容易引起旁人的注视，尤其在图书馆、博物馆等公共文化场馆。他人另类的眼光是一种无形的压力，致使他们无法融入公共文化服务场馆的文化氛围，体验感极差。第二类是有过犯罪记录或吸毒、赌博等不良习惯的人，访谈中了解到他们在参与各种大型活动、出入各类公共文化场馆时常常会被特殊对待。经常有警察对其进行盘问，各类公共文化服务活动的组织者在活动的互动环节也会刻意避开该类人群，使其对参与公共文化活动形成了抵触情绪。从受访者来看，上述两类受到社会偏见的群体在低收入人群中占比相当之高，具体如图 4 所示：

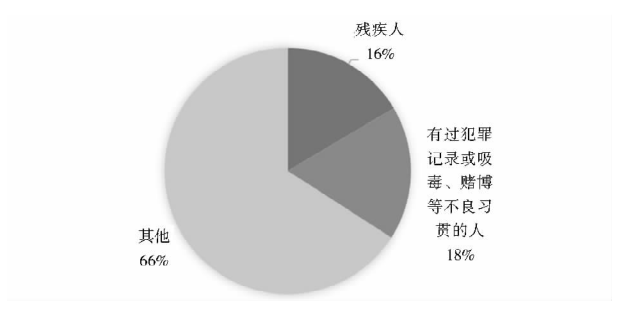


图 4 受访者中受偏见群体分布

再次，客观条件限制导致低收入人群很难有同等机会参与文化活动。公共文化服务的显著特征便是免费，但在实际生活中，真正参与公共文化活动、获取文化服务总会有相应的附加费用。这些费用对于普通家庭而言可忽略不计，但对于低收入家庭而言却很可能难以承受。低收入人群中很少有人拥有一份稳定的工作，有很多人从事环卫工、临时工或捡拾废品来补贴家用，此类工作没有固定的休息日，收入大都为当日结算，去公共文化场馆或参加文化活动所用的时间显然会影响到其本就微薄的收入。有 82.7% 的受访者坦言曾经因为担心影响自己的收入而放弃参加一些公共文化活动，还有 37.9% 的受访者表示收入会减少是自己很少去公共文化场馆的原因之一。

最后，数字化设备的缺乏在一定程度上影响低收入人群对于公共数字文化服务的获取。受访的 30 户家庭有 22 户家中接入了互联网，只有 7 户家庭有电脑，却都表示不常使用，其余家庭均表示近期无购买电脑的计划。

4.3 服务供给差异

文化资源分布不均、基础设施建设不足、活动参与机会分配不公的现象共同形成了面向低收入人群公共文化服务的供给差异。作为公共文化服务的“最后一公里”，社区公共文化服务设施不但可以提供最贴近人们生活的文化服务，也是宣传其他公共文化场馆与文化活动的桥头堡。笔者所访谈的社区属于天水市最早的规模化社区之一，建筑普遍比较老旧，有很多经济水平较好的家庭已经搬出。通过实地观察可以发现该社区公共文化服务设施状况要比新建社区的差很多，社

区公示栏玻璃已经破碎而且很多公示内容被广告覆盖,报刊阅读栏里报纸的日期通常是两三天之前,社区图书馆也至今仍未建成。根据受访者反映,市文化馆的露天电影播放车、博物馆的社区文化展览活动、图书馆的免押金入户办理借书证服务也很少惠及该社区。

此外,传统的公共文化服务活动宣传手段的局限使得信息接收存在差异,例如天水市图书馆定期邀请名师大家举办一些讲座,但 83.2% 的受访者对这一信息一概不知。天水市博物馆、艺术馆自 2016 年起便对所有持当地身份证的游览者免费开放,但有 72.5% 的受访者至今仍不知情,甚至还有 37.1% 的受访者不清楚上述两个场馆的位置。这其中当然有一部分原因是低收入人群自身文化信息获取能力、意识较差,但笔者认为不能过分苛责低收入人群不去主动获取相关信息,因为该类人群更多关注的是有关物质生活的各类民生信息,对获取文化服务方面自然会有所忽视。对于低收入人群而言,种种客观条件限制已经致使其很难拥有公平的机会获取相应文化服务,然而受访者在访谈中还反映出社区在分配参与公共文化活动机会时存在指定参与者等不透明、不公平的现象。

4.4 反馈机制失效

如上所述,受访者的一些现实经历很明确地反映出自己在获取公共文化服务时遇到了困难,但对于询问他们对于所参加过的文化活动的建议以及对政府提供的公共文化服务的意见时,受访者均显得非常委婉含蓄并极力回避,因为他们害怕自己的不满言论或情绪会导致社区取消他们的补助资格。即使提建议也仅仅围绕着经济补助这一个关注点。这一现象从侧面反映出两个问题:首先是绝大部分的低收入人群还未能意识到经济问题只是自己在获取公共文化服务上出现困难的原因之一,简单地提高补助金额并不能从根源上保护他们的文化权益。其次是政府与社区没能给低收入人群提供一个安全有效的反馈平台。反馈渠道的缺失与反馈意识的弱化相互作用,使低收入人群获取公共文化服务愈加困难。

5 研究结论与建议

通过对甘肃省天水市低收入人群的实地访谈及对其文化生活环境的实地观察,发现该群体在公共文化服务获取中深陷于内外双重施压、反馈机制失效的困境。具体表现在低收入人群的文化意识淡漠、文化需求模糊、文化权益意识薄弱,对公共文化服务的理解存在偏差、获取服务时存在特殊的自我贬低心理、排斥数字文化服务等内在主观因素限制。同时还受到生活中文化氛围、社会现实压力、客观条件限制、服务供给差异等外在客观因素影响,再加之反馈机制的失效,使城市低收入人群平等获取公共文化服务困难重重。这些问题的形成原因是复杂且多方面的,很难将成因归结至某一具体因素。既有日常生活中缺乏文化熏陶、旁人的过度关注或非友善关注等外部压力,也有个人较差的经济条件及社会地位、普遍较低的受教育程度、数字化素养不足及意识观念落后等个人条件限制。此外还有社区文化服务设施建设滞后、文化资源供给不足、福利政策实施不均、活动参与机会分配不公等方面的问题。再加之反馈渠道和反馈意识的缺失导致低收入群众不敢反映问题,而政府难以真正了解存在的问题。在此现状下,低收入人群公共文化服务获取的改善之路注定道阻且长。笔者据此提出夯实物质生活基础－打破固有思维桎梏－优化资源配置供给－重塑主体权益意识的链条式公共文化服务获取改善机制,以期帮助低收入人群平等获取公共文化服务、保障基本文化权益。

(1)夯实物质生活基础,确保文化生活富有余力。根据马斯洛需求层次理论,追求文化需求的前提是基本物质需求得到保障。因此,保证低收入人群的基本物质生活水平,始终是推动其公共文化服务平等获取的基础条件。需要各地政府根据地方经济发展状况,不断调整最低生活补助的金额,使低收入人群生活水平与当地社会发展程度保持动态平衡,尽可能的将该类人群从繁重的生活压力中解放出来。但需要注意的是,政府的基本生活补助无法直接帮助低收入人群脱离贫困,最根本的解决办法是帮助其找到一份能胜任且收入稳定的工作。政府可以直接为其提供就业岗位,将城市环卫、垃圾处理、社区服务、公共设施看管等低技能、低学历要求的公共性工作专门留给低收入人群;也可以组织当地企业对本地适龄未就业低收入人群进行培训,培训合格后进入企业工作,由政府为这些企业提供补贴或减免税收。一方面缓解企业用工难,另一方面为低收入人群创造就业岗位。低收入人群自身也需要意识到工作的重要性,使自己不再为基本的物质生活发愁,才能有余力去追求文化需求的满足。

(2)打破固有思维桎梏,营造良好社会文化氛围。通过访谈发现,低收入人群自身由于文化生活长期匮乏而形成的固有思维是影响其平等获取公共文化服务的重要内生性阻碍。这需要文化服务机构及社区加强宣传推广,提升该群体对公共文化服务的认知,逐步帮

助其形成重视文化知识的观念。除常见宣传手段外，利用短信、电话、社区工作人员入户等更为直接的方法，针对低收入人群宣传公共文化服务。此外，低收入人群固有思维桎梏能否打破，还与社会整体文化氛围息息相关。从受访者真实经历来看，当前社会中存在着不少对低收入人群的歧视和偏见，这也是该群体对获取公共文化服务形成抵触情绪的外部因素之一。需要公共文化服务机构及社区在组织文化活动、提供文化服务时贯彻平等获取、无差别对待的原则，积极吸纳低收入人群融入公共文化服务，增加与该群体在活动中的互动，邀请其对每个服务内容进行深度体验，为公众消除偏见树立良好的模范带头作用。另外，文化生活的充实也可以在一定程度上激发低收入人群对于美好生活的向往，借助优质的公共文化服务内容与活动形成的社会文化氛围，逐步帮助低收入人群形成对于文化、知识和教育的重视，帮助他们不再惧怕贫困、不再甘于贫困现状，充分发挥文化生活对于低收入人群物质生活与精神面貌的反哺作用。

（3）缩减服务供给差异，合理规划文化资源配置。从调查情况来看，虽然低收入人群更依赖通过公共文化服务来满足文化需求，但现实中该群体往往密集地生活在文化设施老旧甚至缺失、文化资源分配较少的社区。因此，除了尽快修缮低收入人群聚居社区的各类文化服务设施外，通过合理规划配置现有文化资源，缩减服务供给差异也是十分必要的。一是提升服务供给的均等化，建立文化资源补偿机制。可以针对低收入人群比重较大的社区，组织图书馆、博物馆等文化场馆工作人员进社区，因地制宜组织讲座、演讲、阅读等小型活动或比赛，以活动显关怀、聚人心；增加露天电影播放场次，并增加播放文艺表演、文物展览片、历史纪录片等其他文化影视资源内容。为提升活动吸引力，增强低收入人群参与积极性，活动主办方可以在活动进程中设置礼品环节，附赠一些食品、小家具等生活必需品。二是定位需求，提升服务精准度。在建设文化设施、投放文化资源前，应深入低收入人群所居住的社区，采集该群体的文化需求信息，为文化资源分配提供参考。对于定位低收入人群的公共文化服务需求时需要考虑到该人群特殊的生活条件及普遍较低的受教育水平，询问其需求时问题描述需要简单直白，与部分普通话较差的老年人交流尽量使用地方方言。服务精准度的提升则需要公共文化机构提供与低收入人群总体受教育水平相适应的文化服务，如在举办读书会、文化讲座的活动时选择推广通俗易懂的书籍；播放露天电影、文艺表演时多选择一些贴切现实生活、反映广大人民群众劳动生活的影视资源；在文化活动宣传与文化资源介绍时尽量避免使用生涩隐晦的词语，用最简单、“接地气”的语言增强对低收入人群的吸引力。

（4）建立反馈表达渠道，重塑主体权益意识。只有低收入人群认识到自身在公共文化服务中的主体地位及相应权益，才能推动其形成主动寻求并获取文化服务的意识。由教育部牵头、全国总工会配合的“农民工学历与能力提升行动计划”为低收入人群的社会继续教育提供了良好借鉴先例。地方政府可以尝试与当地高校合作进行分批、分项目的继续教育，帮助低收入人群提高基础知识水平、掌握一定的知识技能。不但可以强化个人权利观念、重塑主体权益意识，也有利于低收入人群正确认识自己的文化需求，推动个人在获取公共文化服务方面更加主动。还可以培养和引导低收入人群组织的文艺兴趣队伍，由其自主管理日常事务，通过自发性的活动作为文化需求表达渠道；同时发挥每年定期举行的社区居民大会的作用，鼓励低收入人群表达并收集其对公共文化服务的建议，形成针对公共文化服务的“需求－参与－反馈－改进”的纠偏链条。还可以定期举行公共文化服务听证会、文化需求征集会、文化政策宣讲会等活动，设置低收入人群发言环节，激发其表达意愿。

致谢：本文在甘肃省天水市的调研访谈得到了秦州区扶贫开发办公室的王晓莉女士以及聚宝盆社区工作人员的大力支持，笔者在此一并表示感谢！

参考文献：

[1] 柯平，邹金汇，李梦玲，等. 基本公共文化服务均等化的合理价值取向研究[J]. 国家图书馆学刊，2017，26(5)：3－9.

[2] 中国政府网：中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于加快构建现代公共文化服务体系的意见》[EB/OL]. [2020－11－04]. http://www.gov.cn/gongbao/content/2015/content_2809127.htm.

[3] 人民网：党的十八大报告全文解读[EB/OL]. [2020－11－08]. http://theory.people.com.cn/GB/40557/351494/index.html.

[4] 巫志南. 公共文化产品和服务精准供给研究[J]. 图书与情报，2019(1)：31－40.

[5] 熊文靓，王素芳. 公共文化服务的公众获得感测度与提升研究——以辽宁为例[J]. 图书馆论坛，2020，40(2)：45－55.

[6] 孙红蕾，陈静，郑建明. “健康中国”战略背景下的公共文化服务发展：新需求与新路径[J]. 图书馆论坛，2020，40(1)：13－18.

[7] 刘炜，张奇，张喆昱. 大数据创新公共文化服务研究[J]. 图书馆建设，2016(3)：4－8，12.

[8] 淳于淼泠,李春燕,兰庆庆. 新公共治理视角下公共文化服务供需关系的三重建构[J]. 图书情报工作,2019,63(3):38－44.
[9] 陈忆金,曹树金. 用户中心视角下公共文化服务质量评价研究[J]. 图书情报工作,2019,63(17):60－68.
[10] 陈建. 乡村振兴中的农村公共文化服务功能性失灵问题[J]. 图书馆论坛,2019,39(7):42－49.
[11] 李少惠. 甘南藏区农村公共文化服务的主体困境分析[J]. 图书与情报,2015(4):132－138.
[12] 李国新. 关于加强农村公共文化服务建设的思考[J]. 中国图书馆学报,2019,45(4):4－11.
[13] 王毅,柯平,孙慧云,等. 国家级贫困县基本公共文化服务均等化发展策略研究——基于图书馆和文化馆评估结果的分析[J]. 国家图书馆学刊,2017,26(5):19－31.
[14] 闫小斌. 贫困地区文化扶贫之价值目标:走向空间正义[J]. 图书馆建设,2017(1):40－45.
[15] 段小虎,张惠君,万行明. 政府购买公共文化服务制度安排与项目制"文化扶贫"研究[J]. 图书馆论坛,2016,36(4):5－12.
[16] 胡杨玲,周林刚. 弱势群体公共文化服务体系建设研究——基于残疾人公共文化消费状况的调查[J]. 经济社会体制比较,2012(1):165－171.
[17] 中国政府网. 国务院关于调整城市规模划分标准的通知[EB/OL]. [2020－11－20]. http://www.gov.cn/xinwen/2014/11/20/content_2781156.htm.
[18] 国家统计局. 2019 中国统计年鉴[EB/OL]. [2020－09－01]. http://www.stats.gov.cn/tjsj/ndsj/2019/indexch.htm.
[19] 天水政务服务网. 2019 年天水市国民经济和社会发展统计公报[EB/OL]. [2020－04－26]. http://www.tianshui.gov.cn/art/2020/4/26/art_202_246905.html.
[20] 天水政府服务网. 天水经济年鉴 2020[EB/OL]. [2020－12－26]. http://www.tianshui.gov.cn/col/col8/index.html.
[21] 生物统计网. 在线简单随机抽样[EB/OL]. [2020－08－30]. https://www.cnstat.org/randomization/simple-sampling/.
[22] 王平,茹嘉祎. 国内未成年人图书馆服务满意度影响因素——基于扎根理论的探索性研究[J]. 图书情报工作,2015,59(19):41－46.

作者贡献说明：
宛颜邓邓:确定论文选题、思路、结构和研究方法,指导论文修改;
王子健:开展实地访谈,论文撰写,图表设计绘制,论文修改;
陈晓婷:图表绘制,论文修改。

The Dilemma and Countermeasures of Urban Low-Income People in Access to Public Cultural Services

Wanyan Dengdeng　Wang Zijian　Chen Xiaoting
School of Public Administration of Xiangtan University, Xiangtan 411105

Abstract: [**Purpose/significance**] To establish a theoretical model of the plight of urban low-income people in access to public cultural services, summed up the difficulties of urban low-income people in access to public cultural services, and promote the equalization of public cultural services. [**Method/process**] Through observing the cultural living environment of urban low-income families and conducting semi-structured interviews with 67 urban low-income people, this paper uses the grounded theory method to study the difficulties faced by urban low-income people in obtaining public cultural services. [**Result/conclusion**] Urban low-income people are deeply trapped in the dilemma of internal and external pressure and feedback mechanism failure in obtaining public cultural services. The reasons for this phenomenon are complex and deep-seated, which can be divided into four core categories: personal cognitive constraints, objective condition pressure, service supply differences and feedback mechanism failure. It is suggested that we should work together to improve the low-income people's access to public cultural services by strengthening the material life foundation, breaking the shackles of inherent thinking, optimizing the allocation and supply of resources, and reshaping the awareness of the rights of the main body.

Keywords: public cultural services　urban low income group　grounded theory